

T/HNTA

海南省旅游协会团体标准

T/HNTA XXXX-2025

临海酒店康养服务规范

Standard for Wellness Services in Coastal Hotels

点击此处添加与国际标准一致性程度的标识

(征求意见稿)

(文稿完成日期: 选择日期)

选择征求意见稿专利说明

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

海南省旅游协会 发布

目 录

前 言	II
1 总则	3
1.1 目的	3
1.2 依据	3
1.3 适用范围	3
1.4 基本原则	3
2 术语和定义	3
2.1 临海酒店	3
2.2 康养服务	3
2.3 康养设施	3
2.4 康养客房	3
2.5 康养餐饮	3
2.6 康养空间	3
2.7 康养活动	4
3 康养客房要求	4
3.1 基础配套	4
3.2 康养专项配套	4
4 康养餐饮要求	4
4.1 食材与原料	4
4.2 菜品设计	5
4.3 服务规范	5
5 康养服务设施要求	5
5.1 康体设施	5
5.2 水疗与康复设施	5
5.3 辅助设施	5
6 康养活动要求	6
6.1 活动设计原则	6
6.2 活动类型与要求	6
6.3 活动保障	6
7 康养服务人员要求	6
7.1 人员要求	6
7.2 服务程序要求	7
7.3 安全与应急要求	8
7.4 健康管理知识应用要求	8
8 等级评定标准	8
8.1 评定等级	9
8.2 评定指标与分值（总分 1000 分）	9
8.3 评定流程	9
9 附则	10

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由海南省旅游协会提出和归口发布。

本文件起草单位：海南软件职业技术学院、亚洲湾国际大酒店、乐城山东益寿光年康养酒店、琼海微名酒店管理有限公司、琼海市旅游协会。

本文件主要起草人：杨春亮、蔡静、黎明珠、靳婷婷、王静、蔡锋、黄泽、符光泽、曾捷、王才吉。

临海酒店康养服务规范

1 总则

1.1 目的

为规范临海酒店康养服务行为，提升康养服务专业化、标准化水平，凸显海洋资源与康养融合的特色，满足消费者健康养生需求，促进临海酒店康养产业高质量发展，制定本标准。

1.2 依据

本标准依据《中华人民共和国旅游法》《旅游饭店星级的划分与评定》等法律法规及行业规范，结合临海酒店康养服务特点制定。

1.3 适用范围

本标准适用于地理位置临近海岸线，直线距离不超过10公里，以提供康养服务为核心特色之一的各类酒店。

1.4 基本原则

遵循“海洋赋能、科学康养、安全规范、特色鲜明”的原则，注重康养服务与临海自然环境、地域文化的有机结合。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1 临海酒店

指位于沿海区域，直线距离海岸线10公里以内，具备利用海洋资源开展康养服务条件的酒店。

2.2 康养服务

指酒店为满足客人健康养生需求，结合海洋资源与科学养生理念，提供的客房、餐饮、康养设施、康养活动及相关配套服务的总称。

2.3 康养设施

指酒店为开展康养服务配置的康体、水疗、康复等专用设施设备。

2.4 康养客房

指具备康养功能配置，能够为客人提供舒适、健康住宿环境的客房。

2.5 康养餐饮

指以“药食同源”为核心，结合海洋食材特点，提供的具有调理、养生功效的餐饮产品及服务。

2.6 康养空间

指酒店内为实现康养功能而规划设计的专属区域集合，涵盖康养客房、康养餐饮区、康养设施区、康养活动区等，需满足通风采光良好、布局合理、融合海洋元素及康养理念的要求，为客人提供沉浸式康养体验。

2.7 康养活动

指酒店结合临海特色设计的，旨在促进客人身心健康的体验类活动。指位于海岸线附近的酒店，主要接待康养旅游者，提供康养设施和康养服务。

3 康养客房要求

3.1 基础配套

空间：单套康养客房使用面积不低于25平方米，采光充足，可通过窗户直接观赏海景或具备良好通风条件。

环境：室内噪声昼间不超过40分贝，夜间不超过30分贝。

床具系统：配备符合人体工学的床垫，提供记忆枕、凝胶枕、保健枕三种及以上选择；床架具备可调节靠背、升降功能，满足客人阅读、休憩等不同需求。

空气循环：安装带海盐过滤功能的新风系统，新风换气次数不低于每小时2次；配备湿度调节装置，室内相对湿度保持在40%~60%；禁止使用刺激性空气清新剂，可采用天然香薰。

3.2 康养专项配套

茶饮：配备专用茶饮套装，包含“药食同源”茶包及本地海洋特色养生茶。

饮品：提供符合国家饮用标准直饮矿泉水，配备恒温电水壶。

座椅：放置人体工学休闲座椅及可调节角度的观景躺椅，搭配天然材质靠垫。

休憩：设置小型养生工作台，配备护眼台灯、穴位按摩仪。

香薰：在客房放置香薰机，并配备薰衣草、洋甘菊等有助于放松身心的精油。

眼罩：配备蒸汽眼罩，如带有淡淡薰衣草香的眼罩，通过热敷可缓解眼部疲劳，帮助客人放松身心，更快进入睡眠状态。

卫浴设施：采用防滑地砖及防滑浴垫，水温调节范围35℃-42℃的恒温花洒；足浴用品类：提供药浴包及天然植物洗护用品；放置不少于4种中医药足浴包以及木制足浴桶；安装带温水清洗、烘干功能等功能的智能马桶。

辅助设备：配备血压计、体脂秤、电子体温计；提供遮光性强的窗帘，睡眠辅助工具；放置含客房康养设施使用说明、酒店康养项目介绍的康养服务指南。

应急保障：设置紧急呼叫按钮，连接酒店总服务台及安保部门，按钮位置便于客人卧床及卫浴时触及；配备含绷带、消毒液、常用感冒药等基础药品急救包。

4 康养餐饮要求

4.1 食材与原料

海洋食材：优先选用本地新鲜海洋食材，每日食材采购需留存检验合格证明，确保溯源可查。

药食同源食材：建立药食同源食材清单，例如包含山药、茯苓、百合、莲子等不少于20种，食材采购符合《药食同源物品目录》要求，严禁使用国家禁止的养生食材。

烹饪工艺：遵循“低盐、低糖、低脂”原则，减少加工环节，保留食材营养新鲜；生食与熟食严格分开处理，避免交叉污染。

4.2 菜品设计

早餐：提供不少于5种康养粥品、3种海洋食材小菜；设置“低糖区”“素食区”，满足不同客群需求。

正餐：推出不少于3类药食同源康养套餐，每类套餐包含1道主菜、2道配菜、1道汤品，并标注食材功效及适用人群。

特色产品：开发临海特色康养菜品，每月更新不少于2款新品；可根据客人健康状况、饮食禁忌调整菜品提供定制化餐饮服务。

4.3 服务规范

咨询服务：餐饮区域配备持证营养师或健康顾问，为客人提供饮食建议及菜品推荐；菜单标注菜品的热量、主要营养成分及药食同源食材含量。

餐具：使用陶瓷、玻璃等环保健康餐具，避免一次性塑料餐具。

摆盘：菜品摆盘简洁实用，注重营养搭配的可视化呈现。

用餐环境：餐饮区域通风良好，可设置海景用餐区；播放舒缓音乐，营造轻松养生的用餐氛围。

5 康养服务设施要求

5.1 康体设施

海景健身房：配备不少于10台专业健身设备，设备定期维护；设置落地窗，提供海景视野，配备心率监测仪及健身指导手册。

海水泳池：室内或室外海水泳池或划定游泳区域1个及以上，海水需经净化处理，水温保持在26℃-28℃；配备专业救生员及泳池专用康养浮具。

运动场地：设置沙滩瑜伽区、太极练习等运动区，场地周边设置遮阳设施及休息座椅。

5.2 水疗与康复设施

海洋水疗区：配备气泡按摩、水射流按摩功能的海水疗池、提供海藻敷体、海盐按摩等服务的海藻SPA房；水疗设施每日清洁消毒，用品一人一换。

康复理疗室：配备艾灸仪、拔罐器、经络按摩仪等基础理疗设备，由持证理疗师提供服务；设置独立隔间，保障客人隐私。

放松休憩区：水疗及康复区域配套设置休息区，提供养生茶饮及健康小食，配备海景沙发或躺椅。

5.3 辅助设施

康养咨询台：位于酒店大堂或康养区域入口，配备电脑、打印机及康养服务资料，由专人提供项目咨询、预约服务。

储物与更衣：康养设施区域配备带锁储物柜、更衣间及淋浴设施，提供消毒浴巾、拖鞋及洗漱用品。

无障碍通道：康养设施区域全域贯通，宽度 $\geq 1.2\text{m}$ ，坡度 $\leq 1:12$ ，表面防滑耐磨，每隔5m设带扶手的休息平台，通道全程无障碍物。

无障碍卫生间：康养区及客房楼层均配置，门宽 $\geq 0.9\text{m}$ ，内部设 L 型辅助扶手，高度 70~80cm，承重 $\geq 150\text{kg}$ ，洗手台下方留 $\geq 65\text{cm} \times 65\text{cm}$ 空间，马桶旁设紧急呼叫按钮。

辅助扶手：除卫生间外，康养区走廊两侧、设施操作区均增设扶手，直径 3.5~4cm，间距 $\leq 1.5\text{m}$ ，安装牢固无松动。

所有无障碍设施需与适老化设施（如床边扶手、适老按摩椅）形成连贯动线，入口处设黄底黑字无障碍标识（高度 1.2~1.5m），满足老年客、轮椅使用者等特殊客群需求。

康养手册：配备康养手册，内容包含临海酒店及周边康养服务内容。

6 康养活动要求

6.1 活动设计原则

临海特色：活动需充分结合海洋资源，突出“亲海、用海”特点，避免与内陆酒店康养活动同质化。

科学合理：活动内容符合康养理念，强度适中，适合不同年龄、体质客群参与；活动时长控制在30分钟~2小时之间。

文化融合：融入本地渔家文化、海洋民俗元素，增强活动体验的独特性。

6.2 活动类型与要求

日常康养活动

每日开展不少于2项常规活动，包括但不限于：

潮汐瑜伽：在沙滩或海景平台开展，由专业瑜伽教练指导，结合潮汐节奏设计动作；

海浪冥想：在海边设置专属区域，播放海浪白噪音，由健康顾问引导进行冥想练习；

海洋食材品鉴会：介绍本地海洋食材的养生功效，演示简单康养菜品制作。

主题康养活动

每月开展不少于1次主题活动，包括但不限于：

渔家传统疗法体验：邀请本地渔民传授海盐热敷、艾草熏蒸等传统养生方法；

赶海康养之旅：组织客人在退潮时赶海，结合户外活动与海洋食材认知；

海洋康养知识讲座：邀请专家讲解海洋资源与健康养生的关联知识。

定制康养活动：根据团队或个人需求，提供亲子康养营、商务康养沙龙等定制化活动，配备专属指导人员。

6.3 活动保障

人员配备：每项活动配备至少1名专业指导人员及1名辅助服务人员，确保活动安全有序。

物资保障：活动所需器材需提前准备，定期检查维护；为参与客人提供防晒用品、防滑鞋等必要防护用品。

安全管控：户外活动需提前关注天气情况，遇恶劣天气及时取消或调整；活动前对参与客人进行安全提示，明确活动范围及注意事项。

7 康养服务人员要求

7.1 人员要求

7.1.1 健康顾问

资质要求：需持有国家人力资源和社会保障部认可的二级及以上健康管理师、二级及以上公共营养师证书。

经验要求：具备3年及以上康养服务或健康管理相关工作经验，其中至少1年临海酒店康养服务经验，熟悉海洋康养项目的原理、操作及禁忌。

知识要求：掌握人体解剖学、生理学等基础医学知识、健康养生基础知识、海洋康养知识；了解高血压、糖尿病等常见慢性疾病的基本症状及康养禁忌。

7.1.2 理疗师

资质要求：需持有国家认可的高级及以上按摩师、康复理疗师执业证书。

经验要求：具备2年及以上理疗服务经验，熟练掌握至少3种海洋康养理疗项目的操作流程，有处理理疗过程中常见不适的经验。

知识要求：掌握中医经络学、穴位按摩基础知识，熟悉各类理疗设备的原理及使用方法；了解皮肤过敏反应、肌肉拉伤等常见理疗风险的应急处理知识。

7.1.3 餐饮服务人员

资质要求：需持有食品从业人员健康证，同时需取得“康养餐饮服务培训证书”，其中餐饮主管需持有三级及以上公共营养师或健康管理师证书。

经验要求：餐饮主管须具备2年及以上康养餐饮管理经验，普通服务人员须具备1年及以上餐饮服务经验，熟悉康养菜品的食材搭配、功效及服务流程。

知识要求：掌握药食同源食材的功效及适用人群、康养菜品的制作工艺及营养特点；了解常见饮食禁忌及食品安全基础知识。

7.1.4 活动指导人员

资质要求：瑜伽教练需持有RYT200及以上瑜伽认证，太极教练需持有武术协会颁发的“太极养生指导证书”，赶海康养活动指导人员需持有“海洋生态保护与康养指导证书”。

经验要求：具备1年及以上相关活动指导经验，熟悉活动流程中的安全管控要点，能根据参与者体质调整活动强度。

知识要求：掌握活动相关的康养原理、临海环境下的安全防护知识。

通用要求：所有康养服务人员需每年进行1次健康体检，持有效健康证上岗；每年参加不少于80学时的专业培训，并通过年度考核。

7.2 服务程序要求

7.2.1 售前服务

咨询对接：客人预订时，健康顾问需主动联系客人，通过电话或线上问卷形式收集客人健康信息，建立初步健康档案。

方案推荐：根据客人健康信息，推荐适宜的康养客房、康养餐饮套餐及康养项目，并说明推荐理由及注意事项。

预约确认：协助客人预约康养项目及活动，明确时间、地点、服务人员及费用，发送预约确认短信或邮件，包含项目流程及准备事项。

7.2.2 售中服务

入住接待：客人入住时，健康顾问需当面核对健康档案信息，补充完善细节；向客人介绍康养空间布局、客房康养设施使用方法及当日可参与的康养活动。

项目服务：康养项目开展前，服务人员需再次确认客人健康状况，详细告知项目流程、可能的体感反应及禁忌，由客人签署《康养项目知情同意书》；服务过程中，实时关注客人的心率、面色等状态，每15分钟询问一次感受，根据反馈调整服务强度；服务结束后，引导客人至休憩区休息，提供养生茶饮，讲解后续养生建议。

餐饮服务：客人用餐时，餐饮服务人员需主动介绍康养菜品的功效及搭配建议；对有特殊饮食需求的客人，需全程跟进用餐情况，及时协调调整菜品。

活动服务：活动开始前30分钟，指导人员需检查活动场地及器材，对参与者进行安全提示及活动规则讲解；活动过程中，实时关注参与者状态，对体力不支或不适者及时提供帮助；活动结束后，组织参与者分享体验，收集反馈建议。

7.2.3 售后服务

满意度调查：客人离店时，发放《康养服务满意度问卷》，涵盖客房、餐饮、康养设施、康养活动、人员服务等维度，现场回收并记录意见。

健康跟进：离店后3日内，健康顾问需通过电话或微信进行回访，询问客人康养效果及身体状况，解答后续养生疑问，提供个性化的居家康养建议。

档案管理：将客人的健康档案、服务记录、满意度反馈及回访信息整理归档，档案保存期限不少于2年，便于客人再次入住时提供精准服务。

7.3 安全与应急要求

7.3.1 风险管控

风险识别：建立康养服务风险清单，涵盖项目风险、食材风险、设施风险、环境风险等，定期更新风险评估报告。

风险告知：所有康养项目、菜品及活动均需在宣传资料、菜单、活动公告中明确标注禁忌人群及潜在风险；服务前由服务人员当面再次告知，确保客人充分知晓。

7.3.2 应急预案

预案制定：制定专项应急预案，包括突发疾病、过敏反应、设施故障、意外伤害等场景，明确应急响应流程、责任人员及处置措施。

演练要求：每月组织1次小型应急演练，每半年组织1次综合应急演练，演练后需形成总结报告，优化应急预案。

7.3.3 应急保障

物资保障：在客房、设施区、活动区等康养空间各区域配备标准化急救箱，包含心肺复苏仪（AED）、肾上腺素、止血带、消毒用品等，急救箱需每周检查1次，及时补充更换过期物品。

人员保障：健康顾问、理疗师等核心服务人员需掌握心肺复苏（CPR）、海姆立克急救法等基础急救技能，每年参加1次急救技能复训并考核合格。

医疗联动：需与距离酒店20公里范围内的二级及以上医院建立绿色通道合作机制，明确紧急送医流程、联络人及电话，确保突发医疗事件时能快速转诊。

7.4 健康管理知识应用要求

健康评估：健康顾问需运用中医体质辨识方法，望闻问切四诊合参，结合客人健康信息，对客人进行体质分型，并据此制定个性化康养方案。

知识普及：通过酒店公众号、客房康养手册、线下讲座等形式，向客人普及健康养生知识，如“海水浴后的保暖要点”“秋季海洋食材养生搭配”等，每月至少更新1次科普内容。

风险规避：针对不同体质及健康状况的客人，精准规避康养风险，如阳虚质客人避免推荐冷水泳池、高血压客人避免高温水疗等，确保康养服务的科学性与安全性。

8 等级评定标准

8.1 评定等级

临海酒店康养服务等级分为青椰级、黄椰级、红椰级三个等级，红椰级为最高等级。

8.2 评定指标与分值

评定项目	分值	评分细则	青椰级标准 (≥600分)	黄椰级标准 (≥800分)	红椰级标准 (≥900分)
康养客房	220分	康养客房占比 (80)	康养客房占酒店客房总数比例≥30%;	康养客房占比≥50%，部分客房配备智能康养设备 (如睡眠监测仪)；	康养客房占比≥80%，所有客房配备智能康养系统；
		基础配置 (80分)	基础配置达标，专项配置满足4项及以上；	基础配置达标，专项配置全部满足；	基础配置达标，专项配置全部满足且升级；
		康养空间 (60分)	康养空间布局合理，具备基本通风采光条件；	康养空间包含专属康养楼层，融合海洋元素设计；	康养空间涵盖独立康养楼，功能分区完善且景观化设计；
康养餐饮	180分	康养菜品 (70分)	食材符合要求，提供2类康养套餐及3种海洋特色康养菜品；	食材符合要求，提供3类康养套餐及5种海洋特色康养菜品；	食材符合要求，提供5类及以上康养套餐及8种以上海洋特色康养菜品；
		服务人员 (60分)	配备兼职康养餐饮顾问；	配备专职营养师1名；	配备持证营养师≥2名，提供私人定制餐饮服务；
		康养空间 (50分)	康养餐饮区为康养空间组成部分；	康养餐饮区设置独立海景用餐区，为康养空间核心区域；	康养餐饮区为独立康养空间，配备食材展示及体验区；
康养设施	220分	设施配备 (80分)	康体设施满足2项，水疗康复设施满足1项；	康体设施全部满足，水疗康复设施满足2项；	康体设施升级 (如智能健身设备)，水疗康复设施全部满足且增设特色项目 (如海底SPA)；
		辅助设施 (80分)	辅助设施基本齐全；	辅助设施齐全，配备无障碍设施；	辅助设施完善，设专属康养区域，配备高端康养设备；
		康养空间 (60分)	康养设施区为康养空间组成部分，布局合理；	康养设施区为独立康养空间，功能分区明确，融合海景元素；	康养设施区为沉浸式康养空间，结合声光电营造海洋疗愈氛围；
康养服务	200分	人员配备 (50分)	健康顾问、理疗师等核心人员资质达标率≥60%；	核心人员资质达标率≥80%，经验要求符合率≥70%；	核心人员资质达标率100%，经验要求符合率≥90%；
		服务流程 (50分)	基本遵循售前—售中—售后流程，建立简单健康档案；	严格执行服务流程，建立完整健康档案，离店后1周内回访；	提供“一对一”专属服务，健康档案动态更新，离店后多轮回访；
		安全应急 (50分)	制定基础应急预案，急救箱配备齐全；	应急预案完善，每半年演练1次，与社区医院建立联动；	应急预案精细化，每季度演练1次，与三甲医院建立绿色通道；
		康养知识 (50分)	服务人员掌握基础康养知识，能简单解答客人疑问；	服务人员熟练掌握医学及康养基础知识，能提供简单体质辨识服务；	服务人员能精准开展体质辨识，制定个性化康养方案；
康养活动	180分	活动数量 (70分)	每日开展2项日常活动，每季度开展1次主题活动；	每日开展4项日常活动，每月开展1次主题活动；	每日开展6项及以上日常活动，每月开展2次及以上主题活动；
		活动保障 (60分)	活动保障基本到位；	活动保障齐全，融入文化元素；	提供定制化活动，活动与地域文化深度融合；
		活动空间 (50分)	活动区为康养空间组成部分；	活动区为康养空间专属区域，配备完善器材；	活动区为独立康养活动空间，具备室内外双重场地；

8.3 评定流程

申请：酒店向当地旅游主管部门或行业协会提交康养服务等级评定申请，提交申请材料包括但不限于酒店基本信息、康养服务配置清单、人员资质证明、应急预案、活动记录等。

初审：评定机构对申请材料进行审核，符合条件的安排现场检查。

现场评定：评定专家组依据本标准进行现场检查，检查内容包括但不限于实地查看康养空间、设施设备，抽查人员资质及服务流程，访谈客人及员工，查阅档案记录等，现场打分并形成评定意见。

公示与授牌：评定机构对通过评定的酒店进行公示，公示期不少于7个工作日，公示无异议的授予相应等级牌匾及证书。

复核：等级评定有效期为3年，期间评定机构每年进行1次复核，复核不达标者责令限期整改，整改期不超过3个月，整改后仍不达标则降低或取消等级。

9 附则

本标准由 负责解释。

本标准自发布之日起施行。
